

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT  
SATISFACTION OF MEDICAL REHAB POLYCLINIC SAKINAH  
ISLAMIC HOSPITAL MOJOKERTO  
YEAR 2023**

Intan Aulia Anindi Putri

**ABSTRACT**

*Hospitals are required to always maintain consumer trust by improving the quality of service so that consumers increase. The existence of complaints and the number of visits that are still up and down (fluctuating) shows patient satisfaction that has not been maximized. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Medical Rehab Polyclinic of Sakinah Islamic Hospital Mojokerto. The research design is quantitative analytics with cross sectional approach. The object of the study used the simple random sampling method with a sample of 95 respondents. Data analysis using validity test, reliability test, and simple linear regression test. The variables in this study are service quality and patient satisfaction. The majority of respondents rated the quality of service based on technical aspects (professionalism and skills) at the medical rehab polyclinic as very good (100%). . service quality based on functional aspects (attitude and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, service recovery, and service escape) at the medical rehab polyclinic is very good (97.9%). Patient satisfaction (access to health services, quality of health services, health care processes, and health care system) at the medical rehab polyclinic is very good each with a score (98.9%). The results showed that service quality has a positive and significant influence on patient satisfaction at the Medical Rehab Polyclinic of Sakinah Islamic Hospital Mojokerto, with a significant value of 0.000 0.05. The conclusion and suggestion of this study is that there is an influence between service quality on patient satisfaction, with this study it is expected that the hospital improves services that are still unsatisfactory for patients, especially in health care access indicators, such as posting clearer directions so that patients can easily find poly or other care buildings.*

**Keywords: Quality of Service, Patient Satisfaction.**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN POLIKLINIK REHAB MEDIK RUMAH SAKIT ISLAM  
SAKINAH MOJOKERTO  
TAHUN 2023**

Intan Aulia Anindi Putri

**ABSTRAK**

Rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumennya meningkat. Adanya komplain dan jumlah kunjungan yang masih naik turun (fluktuatif) ini menunjukkan kepuasan pasien yang belum maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Rehab Medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. Desain penelitian adalah analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Objek Penelitian menggunakan metode simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji regresi linier sederhana. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Mayoritas responden menilai kualitas pelayanan berdasarkan aspek teknis (*professionalism and skills*) di poliklinik rehab medik adalah sangat baik (100%). Kualitas Pelayanan berdasarkan aspek fungsional (*attitude and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, service recovery, dan service escape*) di poliklinik rehab medik adalah sangat baik (97,9%). Kepuasan pasien (akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, proses layanan kesehatan, dan sistem layanan kesehatan) di poliklinik rehab medik adalah sangat baik masing-masing dengan nilai (98,9%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Rehab Medik Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto, dengan nilai signifikan sebesar 0.000 < 0.05. Kesimpulan dan saran dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan penelitian ini diharapkan supaya pihak rumah sakit meningkatkan pelayanan-pelayanan yang masih kurang memuaskan bagi pasien khususnya pada indikator akses layanan kesehatan, seperti memasang petunjuk-petunjuk arah yang lebih jelas agar pasien dapat dengan mudah menemukan poli ataupun gedung perawatan lainnya.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.**